

*Граждане Российской Федерации  
имеют право обращаться лично, а  
также направлять индивидуальные и  
коллективные обращения в  
государственные органы и органы  
местного самоуправления.  
(Статья 33 Конституции РФ)*

Актуальность популяризации электронных услуг среди населения обусловлена рядом причин:

- последовательная государственная программа по формированию электронного правительства в течение последних лет,
- масштабный рост предоставления услуг в электронном виде на порталах различных организаций,
- увеличение числа информационных систем, которые позволяют взаимодействовать организациям друг с другом в электронном виде (система межведомственного электронного взаимодействия - СМЭВ) и упростить гражданам получение услуг,
- неинформированность и недостаточно сформированная правовая компетентность граждан в получении в электронном виде услуг, справок, консультаций на порталах соответствующих организаций, и в тоже время рост числа пользователей сети Интернет и ИКТ-компетентности граждан.

В настоящее время государственные и муниципальные организации все более масштабно используют возможности сети Интернет для общения с гражданами и юридическими лицами. Активно функционируют информационные порталы государственных и региональных органов власти, сайты электронных муниципалитетов, электронного правительства, государственные сайты, через которые можно заплатить за услуги ЖКХ, сдать налоговую ведомость, посмотреть оценки в электронных дневниках, оценки за школьные экзамены или записаться к врачу.

В целях обеспечения информационной открытости деятельности государственных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, повышения качества и доступности предоставляемых ими государственных и муниципальных услуг Правительство Российской Федерации одобрило создание портала государственных и муниципальных услуг с целью перевода услуг в электронный вид.

В 2009 году был создан единый портал государственных и муниципальных услуг (далее Портал). Сегодня на Портале зарегистрировано более 4 млн. граждан, некоторые пользуются услугами в пока незарегистрированном формате. За последние полтора года оказано более 12 млн. услуг в электронном виде. С момента начала функционирования Портала, с 2009 по 2013 год, его популярность возросла в 30 раз.

**Основными целями работы Портала в аспекте предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде являются:**

- снижение административных барьеров;
- повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг;
- упрощение процедуры предоставления государственных услуг и сокращение сроков их оказания;
- внедрение единых стандартов обслуживания граждан.

В настоящее время выявляется ряд социальных, управленческих и экономических эффектов работы Портала для граждан.

**Социальные и экономические эффекты:**

- рост информированности о получении государственных и муниципальных услуг в электронном виде,
- повышение информированности граждан по перечню и форматам необходимых документов для получения государственных и муниципальных услуг,
- повышение компетенций граждан по подготовке документов в электронном виде, по использованию

возможностей сервисов портала, как информационной системы,

- сокращение необходимости сбора дополнительных документов и подтверждающих сведений из других организаций,

- сокращение или отсутствие очередей, сокращение визитов заявителей в организации, оказывающие государственные или муниципальные услуги,

- сокращение сроков оказания государственных и муниципальных услуг.

#### **Управленческие эффекты работы Портала:**

- обеспечение прозрачности оказания государственных услуг И функций за счет учета результатов оказания услуги (в том числе промежуточных) в электронном виде,

- повышение производительности за счет автоматизации рутинных операции и функций, связанных с приемом обращений в бумажном виде,

- повышение качества и оперативности принимаемых решений за счет системы электронного взаимодействия между ведомствами в процессе оказания госуслуги.